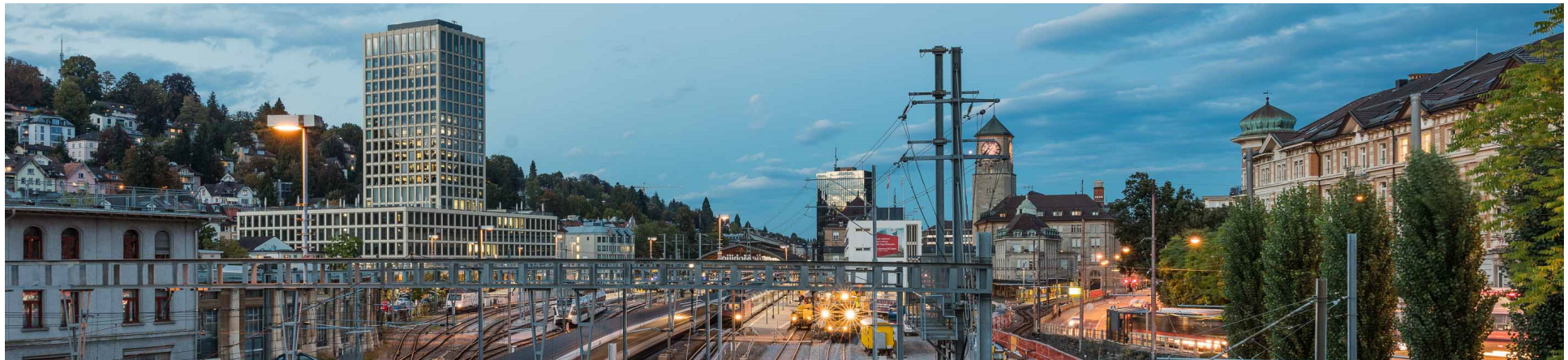


Digitale Verwaltungsassistenten

Dr. Christian Geiger, Chief Digital Officer Stadt St.Gallen
Dr. Labinot Demaj, Co-Founder & Partner byerley AG

eGov Lunch, Donnerstag, den 6. Februar 2020

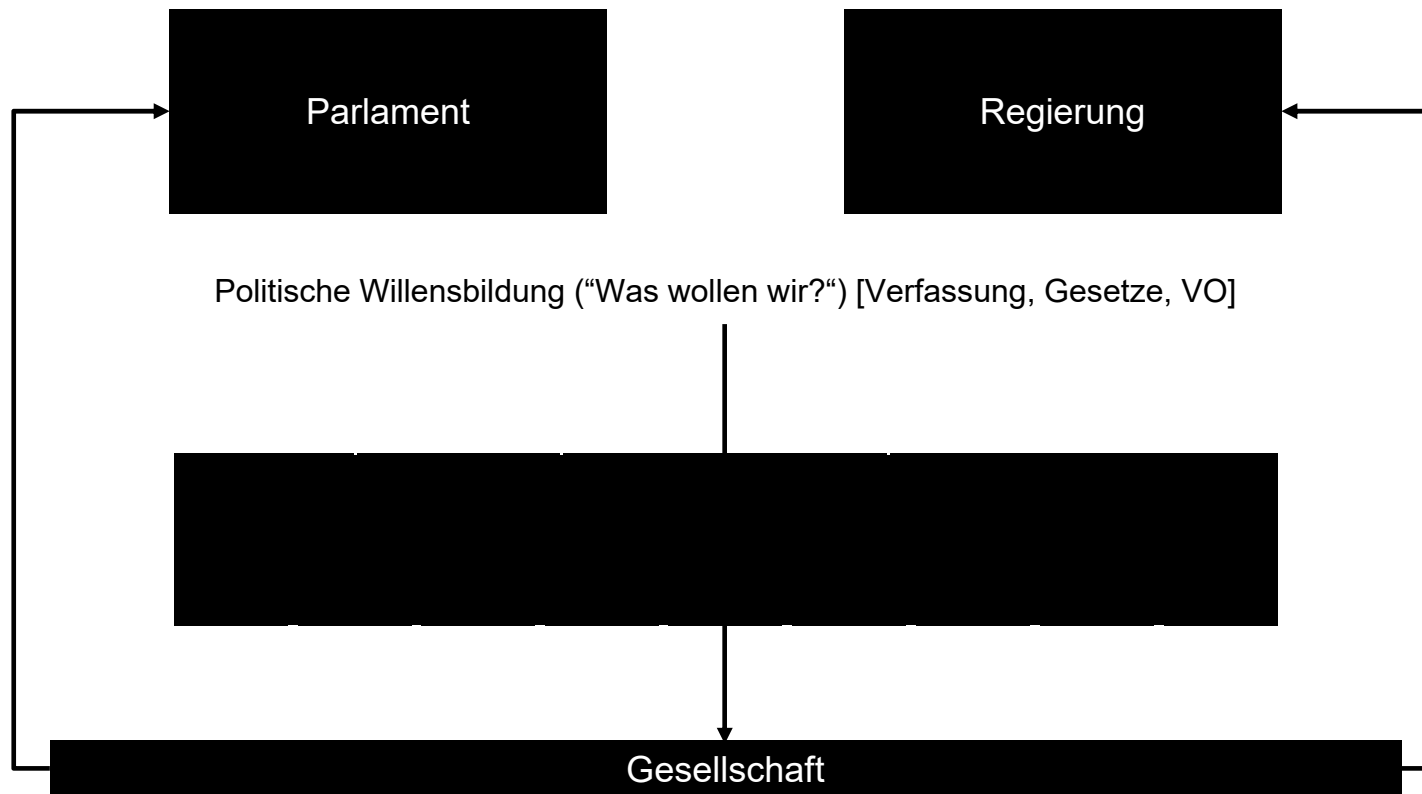


Agenda

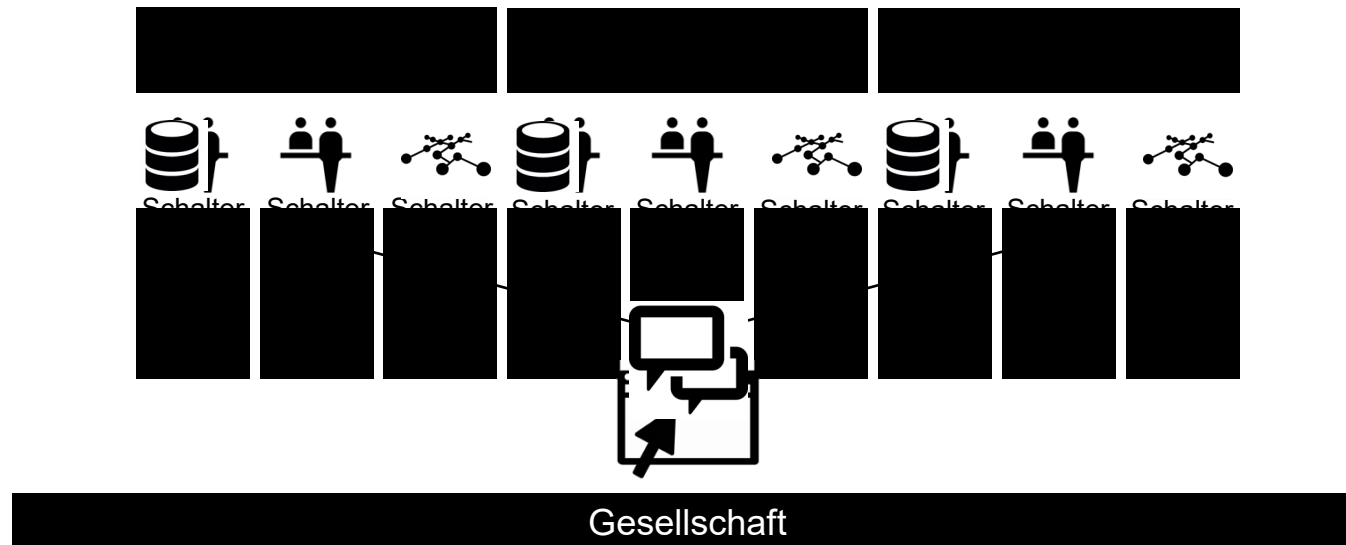
- Impuls zu Government Bots
- Demo
- Erfahrung Case St.Gallen

Impuls zu Government Bots

Die Verwaltung als Intermediär



Bürgersicht auf die Verwaltung: klassisch, NPM, E-Government, Smart Government



Demo

Chatbot | Was?

- Ein Bot bezeichnet einen Software-Code, geschrieben um einen sich **wiederholenden und klar definierten Ablauf** auf Befehl hin automatisch zu vollziehen.
- **Chatbots führen diese Befehle innerhalb einer Konversation** bzw. eines Chats aus und simulieren dabei ein Gegenüber, ähnlich einem realen Kontakt, mit dem man sich auf einer Messaging-Plattform austauscht.
- **Ein Chatbot bezeichnet eine konversationsbasierte Schnittstelle** zwischen Mensch und Maschine. Er ermöglicht es dem Nutzer, anhand von vorgefertigten Befehlen oder intelligenter Spracherkennung auf verfügbare Daten oder Services zuzugreifen.

Chatbot | Warum?

- Umgekehrt entstehen auf diese Weise für eine Organisation **Einsichten über das Verhalten und die Bedürfnisse** der Bürgerinnen und Bürger, deren empirische Qualität sich substantiell von dem bisher Möglichen unterscheidet.
- Interaktionen mit dem Chatbot offenbaren die **tatsächliche Nachfrage** nach Angeboten der Organisation und nicht die vermutete.
- **Strategische Überlegungen zur Angebotsgestaltung** können in einem evolutionären Prozess empirisch abgeleitet und getestet werden.

Auswahl der Dienste

- Wiederkehrend (aus Bürgersicht)
- Wiederkehrend (aus Verwaltungssicht)
- Nutzen für breite Bevölkerungsschicht
- Gebunden an fixe Verfahren/Prozeduren
- Wenn immer möglich, Anbindung an OpenData-Bestände
- Übergelagertes Ziel: Guter Mix von Diensten

Auswahl der Dienste / Datensätze

- Zugang zum Veranstaltungskalender
- Hinweise auf bestehende Mobilitätsseiten
- Fristverlängerung Steuer
- Bereitstellung und Vorabfüllung von Formularen
 - eUmzug
 - Betreuungsauszug bestellen (Person/Firma), Betreibungsbegehren, Fortsetzungsbegehren
 - Wohnsitzbescheinigung, Vermietermeldung
 - Elektronische Bewerbung
 - Privatanzeige, Antrag Ausnahmegewilligung
- Karteneinbindung
 - Recycling
 - Freie Parkplätze
- Weiterleitung an Services für verschieden Lebenslagen
- Kontakt zur Verwaltung
- Potenzial: Terminvereinbarungen, Anbindung an OpenData-Datensätze

Technologischer Background

Analytics | Infrastruktur, die Interaktionsinformationen erfasst, analysiert und in Echtzeit bereitstellt

Module | Technische Fertigkeiten/APIs, z.B. Sprachen, erinnern, sehen, authentifizieren, bezahlen, PDF, E-Mail etc.

Dienste | Wissen über Zuständigkeiten, Verfahren, Unterlagen etc.

Plattform | Konversationsbasiertes User Interface

Die kritischen Komponenten eines Bots

- **Natürliche Spracherkennung** als Flaschenhals der Kommunikation.
- **Bots setzen dort an, wo klassische Suchmaschinen aufhören:** Die Kernkompetenz von Bots ist die autonome Abwicklung von Verwaltungsleistungen bzw. -verfahren mit Bezug zu einem individuell-konkreten Fall.
- Mittels **APIs** können Bots nicht nur einzelne Komponenten einer Leistungskette bewältigen, sondern die gesamte Dienstleistung integrieren (z.B. Betreibungsregisterauszug).
- Der Bot ist eine **generische Schnittstelle:** «Bot statt App».
- **Analytics:** Erfahrungen sammeln, analysieren und nutzbar machen.

Erfahrung Case St.Gallen

Facebook interface for the page "Gallus".

Search bar: Gallus

User: Christian Startseite

Notification: 3

Message: Nachricht senden

Buttons: Gefällt dir, Abonniert, Teilen

Text: So sieht deine Seite für einen Besucher aus. **Wechsle zurück zu deiner Ansicht**, um diese Seite zu verwalten.

Text: Beitrag verfassen... Verfasse einen Beitrag ...

Options: Foto/Video, Freunde mar..., Ich bin hier

Category: Regierungsinstitution

Text: Lade Freunde ein, deine Seite mit „Gefällt mir“ zu markieren

Text: Baue deine Zielgruppe auf Facebook auf, und erreiche mehr Personen, die sich für dein Unternehmen interessieren.



Button: Freunde einladen

Left sidebar:

- Gallus
- Startseite
- Beiträge
- Bewertungen
- Fotos
- Info
- Community
- Seiteninfos & Werbung
- Eine Seite erstellen**

Beiträge


Post: Gallus hat sein/ihr Profilbild aktualisiert. 3. Juli um 16:46

Right sidebar:

- Unsere Geschichte
- + Informiere Seitenbesucher über dein Unternehmen
- Hohe Reaktionsfreudigkeit
- Community

Chat window (Labinot Demaj):

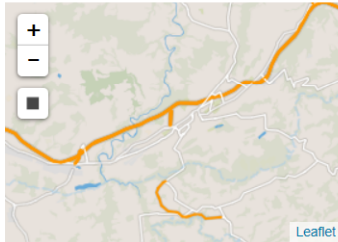


Gallus
Entdecken Sie den interaktiven Messenger-Bot der Stadt St.Gallen
www.messenger.com

Jetzt loslegen!

du kannst jetzt eigentlich nur die Geschichte mit dem Bot teilen

Verfasse eine Nachricht ...

34 DatensätzeSortieren nach Letzte Änderung**Filter****Ansicht**

- Karte 33
- Analysen 1
- Kalender 1

Letzte Änderung

2018 34

Herausgeber

Parkhaus

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Müll **Kericht** **Behälter**

Tabelle
Exporte
API

POI Unterflurbehälter St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Müll **Kericht** **Behälter**

Tabelle
Karte
Exporte
API

POI Stadtverwaltung St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Verwaltung **Amt**

Tabelle
Karte
Exporte
API

POI Spielplätze St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Spielplatz

Tabelle
Karte
Exporte
API

POI öffentliche WC St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

WC **Toilette**

Tabelle
Karte
Exporte
API

POI Tankstellen St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Tankstelle **Benzin** **Diesel**

Tabelle
Karte
Exporte
API

POI Sportanlagen St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Sport **Sportanlage** **Lift** **Turnhalle** **Tennisplatz**

Tabelle
Karte
Exporte
API

POI Spielgruppen St.Gallen

Herausgeber: RIZ, St.Gallen
Lizenz: CC BY-NC-SA

Spielgruppe **Kinder**

Tabelle
Karte
Exporte
API

Lessons Learned

■ Inhalt

- Starten mit Statistik über Suchanfragen im Webauftritt
- Mehr möglich als gedacht – «sich mehr trauen»

■ Prozess

- Stadt, Backend-System Anbieter, Bot-Bauer
- Randthemen nicht unterschätzen (Kommunikation, CI, Security etc.)
- Kanal definieren für neue Ansprüche

■ Technologie

- Bot = generische Schnittstelle
- Standards für Anbindungen an Dritt-Systeme
- Steile Lernkurve



Kontakt

Dr. Christian Geiger

**Stadt St.Gallen
Chief Digital Officer**

**Rathaus
9001 St.Gallen**

**+41 71 224 6822
christian.geiger@stadt.sg.ch
@Geichris**

www.stadt.sg.ch

Kontakt

Dr. Labinot Demaj

**byerley AG
Co-Founder & Partner**

**Nordstrasse 131
8037 Zürich**

**+41 76 568 5009
labinot.demaj@byerley.ch
@labinot_demaj**

www.byerley.ch